



Contact Center

Mobile 5G Enterprise

“Progettare e attivare il servizio inbound in poco più di tre mesi”

IN BREVE Challenges

L'esigenza del nostro Cliente, leader di mercato nel settore delle TLC, era di offrire alla propria clientela Business Enterprise un servizio di Contact Center nell'ambito della nuova tecnologia 5G.

Il servizio doveva essere in grado di fornire assistenza e soluzioni a problemi tecnico-operativi e amministrativi.

IMPATTO

L'estrema competizione nel settore delle telecomunicazioni, soprattutto alla luce di nuove tecnologie emergenti, mette il punto sulla rapidità con la quale si intraprendono azioni di business. Il Cliente aveva bisogno di un servizio di provisioning pre e post attivazione che potesse trarre fin da subito obiettivi di qualità e soddisfazione della sua clientela e che potesse garantire scalabilità con la crescente acquisizione di nuovi clienti attesa per il 5G. Aveva necessità di esternalizzare il servizio in modo da ridurre il TCO e l'acquisizione di risorse formate alla gestione operativa.

- La sua necessità era quella di trovare un partner di servizio al quale affidare il processo **end to end** amministrativo e tecnico di primo livello, attraverso un Contact Center inbound e outbound in modalità **multicanale** H12.
- Si richiedeva una strategia operativa con un Business Continuity Plan che potesse garantire l'operatività anche in condizioni critiche.

LA SOLUZIONE ALOSYS COMMUNICATIONS

Stabilendo con il Cliente gli standard operativi e qualitativi attraverso la definizione dei livelli di servizio e i rispettivi KPI, siamo stati in grado di iniziare le attività di ingegnerizzazione del servizio in tempi brevi.

CASE STUDY



Contact Center

Mobile 5G Enterprise

ALOSYS SOLUTIONS

- Realizzazione di una **piattaforma web** condivisa fra gli operatori del servizio e la clientela (in modalità self-care) per permettere una tracciabilità ticketing e una rapida risoluzione delle interazioni di assistenza tecnico-amministrativa.
- Gestione, tramite contatti inbound multicanale, di tutte le richieste del flusso clienti e/o dei commerciali.
- Ottimizzazione delle variazioni tecnico-amministrative e della portabilità delle numerazioni mobili.

OUTCOME DEL SERVIZIO

«Il 75% delle segnalazioni è risolta interamente dal primo livello di assistenza.»



Il Cliente ha riscontrato un livello di servizio al di sopra delle aspettative:

come ci si aspettava, si è registrata una continua acquisizione di nuovi clienti e questo non ha pregiudicato le performance di SLA, che sono sempre state rispettate senza nessuna interruzione di servizio. I risultati ottenuti e l'elevata efficienza del nostro team ha convinto il Cliente a delegarci, rispetto alla nostra attività iniziale, ulteriori processi di pre-attivazione che hanno permesso di registrare una riduzione dei tempi di attivazione delle nuove sim e di gestione delle numerazioni in portabilità.